CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 26 del 18 giugno 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX/ ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/737633/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Stefano Rasulo	**X**	
Enrico Beda	**X**	
Edoardo Figoli	**X**	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 01/03/2025 acquisita con protocollo n. 0053452 del 01/03/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in data 27/04/2024, stipulava contratto per l'attivazione dei servizi fonia e fibra sulla utenza n. XXXXXXXX La richiesta di attivazione veniva correttamente presa in carico. Ed infatti veniva emessa fattura di euro 39.99, relativa ai costi di installazione. Tuttavia, i servizi non venivano mai attivati e, nonostante le numerose segnalazioni effettuate al servizio clienti, parte convenuto procrastinava l'inadempimento.

Pertanto, in data 19/11/2024, l'istante effettuava recesso per grave inadempimento contrattuale

2. La posizione dell'operatore

La convenuta Iliad Italia S.p.A. si oppone alle richieste indennitarie avanzate da parte ricorrente perché infondate in fatto ed in diritto, oltre che non provate, e che andranno quindi necessariamente disattese. In data 26/04/24 il ricorrente aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata "IliadBox Wi-Fi 7" presso la propria abitazione sita in XXXXXXXXX A fronte di ciò Iliad provvedeva tempestivamente ad avviare tutti gli espleta-menti tecnico/ amministrativi di propria competenza ai fini dell'attivazione del servizio voce/dati in favore del cliente. Si precisa che l'indirizzo del ricorrente è ricompreso in una cd. Area Bianca, cioè in una di quelle zone di solito meno densamente popolate, come aree rurali o di espansione, in cui il Governo sta attuando specifiche misure a sostegno della costruzione dell'infrastruttura di rete a banda ultralarga per portare la fibra ottica direttamente a casa del cittadino in tecnologia FTTH. A causa delle complessità infrastrutturali che caratterizzano tali Aree Bianche, l'installazione in queste zone della fibra FTTH può richiedere alcune settimane in più di lavorazione rispetto alle normali tempistiche di attivazione dovute alla necessità per i partner tecnici di rete (nel caso di specie: Open Fiber) di ottenere i permessi amministrativi necessari per l'espletamento della richiesta di attivazione della linea. Tali permessi sono necessari e prodromici all'effettuazione dei normali collegamenti agli snodi di rete in fibra ottica di Iliad (e di ogni altro operatore di rete fissa) poiché le unità immobiliari situate nelle Aree Bianche sono servite da un cd. "R.O.E." (Ripartitore Ottico Edificio) che si trova ad un massimo di 40 metri dall'abitazione dell'utente. Per effettuare tali collegamenti i tecnici di rete hanno pertanto la necessità di effettuare dei lavori aggiuntivi per permettere la materiale connessione dei cavi in fibra ottica (dal R.O.E. all'abitazione dell'utente) come, ad esempio, scavi e pose in opera su suolo pubblico e privato. Il XXXXX era a conoscenza del posizionamento della propria abitazione in una Area Bianca e della relativa necessità specifiche tempisti-che di attivazione poiché la circostanza gli era già stata comunicata da Iliad: 1) Prima della stipula del contratto attraverso la procedura on line di verifica obbligatoria della copertura tramite l'immissione dell'in-dirizzo a sistema In sede di stipula del contratto con la specifica comunicazione di conferma sottoscri-zione dell'offerta da parte del Servizio Clienti Iliad del 26/04/24 Fatte queste necessarie e doverose pre-messe, è importante adesso sottolineare come, nel caso di specie, la mancata attivazione del servizio di rete fissa lamentato in ricorso (e per il quale il XXXXXXX chiede ristoro) non sia dovuta a negligenze od inadempimenti di Iliad o dei suoi partner tecnici, ma sia esclusivamente dovuto al rifiuto del ricorrente ad effettuare gli interventi tecnici indispensabili ai fini di tale attivazione. Dopo i primi infruttuosi tentativi del 20/06/24 e del 25/06/24, il Servizio Clienti Iliad per completezza informativa avvertiva il cliente con la comunicazione del 25/06/24, che si rimette a seguire, che senza la sua collaborazione con i tecnici non sarebbe stato possibile attivare il servizio Ma la controparte ha continuato a rifiutare ogni intervento presso la propria abitazione dei tecnici di Open Fiber (vedi tentativi del 28/06/24, 09/07/24, 19/07/24 e 06/09/24) ed ha infine comunicato a Iliad la propria volontà di rinunciare all'attivazione del servizio e di recedere dal contratto Palese è pertanto il fatto che la mancata attivazione del servizio di rete fissa in favore del Sig. XXXXX non sia stata causata da inadempimenti o negligenze di Iliad o dei suoi incaricati,

bensì dalla esclusiva responsabilità del ricorrente e dal suo continuo rifiuto di effettuare gli espletamenti tecnici del caso. Si richiama all'uopo il disposto di cui all'art. 1227 c.c. per cui "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Tale disposto normativo è stato espressamente avvallato dall'Autorità Garante in riferimento alla liquidazione degli indennizzi in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori ex Delibera Agcom n. 347/18/CONS. L'Autorità ha infatti dichiarato espressamente che "...deve richiamarsi, al 7 riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Delibera Agcom n. 23/17/CIR). Nel caso di specie il ricorrente ha totale responsabilità in merito agli accadimenti per cui è causa e nessun indennizzo potrà pertanto essere da egli preteso in liquidazione nell'odierna procedura di definizione della controversia. Il ricorrente non ha neanche mai inviato ad Iliad alcun reclamo o segnalazione inerente i motivi di doglianza per i quali oggi chiede ristoro. Nessuna evidenza è infatti stata versata agli atti della procedura. In base al disposto di cui all'art. 14, co 4, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, Allegato A: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Quanto alla richiesta della controparte di liquidazione delle spese di assistenza e procedura nell'odierna vertenza, si richiama all'uopo la consolidata giurisprudenza dell'Autorità Garante che ha più volte ribadito come la definizione delle controversie svolta tramite il portale Conciliaweb ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS sia procedura in favore degli utenti completamente gratuita, non preveda l'assistenza legale e, essendo del tutto facoltativa, non sia considerata una spesa giustificata soggetta a rimborso (ex plurimis Delibere Agcom n. 145/22/CONS, n. 14/23/CIR e n. 21/23/CIR). Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le Condizioni Generali di Contratto Iliad e la Carta dei Servizi Iliad.

La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni e produzioni documentali assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire entro i termini di cui alla Delibera alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.

La replica dell'istante.

Preliminarmente, deve evidenziarsi come risulti pienamente provata l'esistenza del contratto di attivazione sottoscritto dal XXXXXX nella data del 26/04/2024; ed infatti, è la stessa Iliad Italia S.p.A. a confermare che "in data 26/04/24 il ricorrente aderiva all'offerta IliadBox Wi-Fi 7" presso la propria abitazione sita XXXXXXXXXXXXX

Inoltre, nel merito delle difese proposte da controparte, deve rilevarsi come tutta la ricostruzione operata da Iliad si basi esclusivamente sulla produzione di mere schermate provenienti dal proprio sistema gestionale.

Sulle schermate di sistema non può inoltre sottacersi come le stesse siano denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e che le stesse, in nessun modo, possano aver pregio giuridico né possano dimostrare alcuna intervenuta comunicazione resa all'utente. Ed infatti, secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di autoproduzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore. In altri termini, appare indubbio che una prova "autoreferenziale", ove riconosciuta valida, snaturerebbe la stessa natura e concetto di prova, tenuto conto della potenziale manipolabilità della stessa. Ulteriormente, sebbene si tratti di un principio giuridico ovvio, ma, proprio per questo, solo raramente espresso dalla giurisprudenza, occorre ricordare che la stessa VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione (con la sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27.4.2016) ha di recente affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio". Ciò "nel caso in cui la parte contro la quale è prodotto contesti il diritto, anche relativamente alla sua entità, oltreché alla sua esistenza".

Quanto sopra affermato ha trovato ampio riscontro anche nelle pronunce AGCOM in seno alle quali è stato chiaramente ribadito che l'assolvimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente non può essere documentato dal Gestore tramite le schermate del proprio sistema essendo che, quest'ultimo, non fornisce alcuna prova di avvenuta comunicazione all'utente, ovvero, in altri termini, alcuna prova che tali

comunicazioni abbiano effettivamente raggiunto l'utente. In merito alla mancata attivazione dei servizi fonia ed internet.

Nel merito dell'argomento in rubrica si duole evidenziare - non senza recriminazione - la non veridicità, nonché assoluta infondatezza giuridica, della fuorviante e contraddittoria ricostruzione operata da Iliad Italia S.p.A. al fine di giustificare un lapalissiano inadempimento contrattuale; ed infatti, controparte riferisce tutta una serie di rifiuti asseritamente riconducibili all'utente, non corrispondenti al vero e non dimostrati (SIC!). Tali asserzioni appaiono totalmente infondate, considerato che: 1) non si comprende né come, né quando, le asserite comunicazioni sarebbero state effettuate all'utente dal convenuto operatore; 2) nessuna documentazione viene fornita circa l'asserito rifiuto all'attivazione; in riferimento all'assoluta mancanza di rilevanza giuridica di quanto affermato da controparte, ci si limita a richiamare il pacifico principio civilistico secondi cui, un contratto avente forma scritta, abbisogna necessariamente della medesima forma per cessare gli effetti giuridici. In tal senso, era onere del Gestore che voleva esimersi dalla propria responsabilità contrattuale, quello di documentare questa asserita rinuncia del cliente. Ma vi è di più. Nello specifico, come appare evidente dalle schermate prodotte si stenta a comprendere come sia plausibile la ricostruzione di un operatore che asserisce, senza mai documentare, dei rifiuti a non meglio identificati interventi tecnici e/o rinunce all'attivazione dei servizi. Non vi è prova né di un rifiuto, né di una rinuncia, la quale, se regolarmente esperita, sarebbe dovuta avvenire nelle forme prescritte dalle C.G.A. ovvero in forma scritta. Ed invero, si ribadisce che non v'è stata alcuna mancata collaborazione del ricorrente, nessuna rinuncia, nessun rifiuto all'attivazione (sino al recesso contrattuale del 19/11/2024) e nessuna informativa resa da controparte. Altresì, a tutto voler concedere (ma così non è), anche in relazione all'asserita e non documentata difficoltà tecnica di cui discorre il Gestore, occorre ricordare che sarebbe onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la mancata attivazione dei servizi sia derivata da una circostanza ad esso non imputabile; ricadrebbe, inoltre, sulla parte inadempiente sia l'obbligo di fornire prova dell'accadimento e/o delle difficoltà tecniche che hanno determinato la mancata attivazione, sia quello di dimostrare tutte le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento e, in ultimo, quello di dimostrare che tali azioni si siano rivelate inefficaci. Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Iliad Italia S.p.A. ha fornito la relativa prova.

Ma v'è di più!

Nel caso che ci occupa assume assorbente rilevanza l'assenza, da parte del Gestore, di qualsivoglia comunicazione all'Utente finalizzata a riferire circa la problematica in atto, le eventuali azioni poste in essere nonché le tempistiche ad esse connesse. Sul punto, per consolidata dottrina e giurisprudenza, è la parte che non adempie a dover avvertire la controparte dell'impedimento e dei suoi effetti sulla sua capacità d'adempiere. Se la comunicazione non arriva a destinazione entro un termine ragionevole a partire dal momento nel quale la parte che non ha adempiuto ha conosciuto o avrebbe dovuto conoscere l'impedimento, questa è obbligata a rispondere del disagio cagionato.

In merito alla asserita attivazione nelle c.d. aree bianche. Non può fungere da esonero di responsabilità la circostanza, non provata, che l'indirizzo di attivazione si trovi in una delle c.d. "aree bianche", nelle quali "l'attivazione potrebbe richiedere alcune settimane di lavorazione". Deve in proposito rilevarsi la chiara genericità ed indeterminatezza di tale iniziale comunicazione. Anche su questo punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. Inoltre, deve ulteriormente rilevarsi che, conformemente a quanto previsto dalle sopra citate Condizioni generali di Contratto, nel caso di impossibilità o di eccessiva onerosità di realizzazione della linea o di svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione del servizio, l'operatore avrebbe potuto comunicare all'utente la risoluzione del contratto stipulato con l'utente: ma anche a tal riguardo, non vi è alcuna comprova dell'avvenuta comunicazione di risoluzione del contratto da parte di Iliad.

In merito alla assenza di reclami Sul punto in memoria è dato leggere "Il ricorrente non ha neanche mai inviato ad Iliad alcun reclamo o segnalazione inerente i motivi di doglianza per i quali oggi chiede ristoro". Si rappresenta che l'art. 14 della Delibera 347/18 è inapplicabile, poiché trattasi di indennizzi dovuti ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della stessa delibera, che all'art 13 al comma l testualmente recita "l. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." Appare ovvio, dalla lettura combinata dei due articoli, che in caso di ritardata/mancata attivazione non è applicabile l'art. 14, poiché il gestore è ben conscio degli obblighi contrattualmente assunti.

L'utente, quindi, chiede:

i. L'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fonia e fibra dal 26/07/2024 (considerato il termine di 90 giorni per l'attivazione) al 19/11/2024 (data di recesso contrattuale), per un totale di 117 giorni;
ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
iii. il rimborso della fattura n. 21001/FX/24/01594371, di € 39,99;
iv. L'annullamento dei costi di recesso anticipato e di eventuali fatture di prossima emissione sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
v. il rimborso delle spese di procedura ed assistenza.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante siano parzialmente meritevoli di accoglimento, per le ragioni che seguono.

In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per la mancata attivazione del servizio, si formulano le seguenti considerazioni. In data 26/04/24 il ricorrente aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata "IliadBox Wi-Fi 7" presso la propria abitazione, servizi che, a detta dell'istante, non venivano mai attivati, tant'è che lo stesso, perdurante la mancata attivazione, in data 19.11.2024 decideva di recedere dal contratto. L'operatore rileva invece che l'utente, da un lato, fosse a conoscenza del posizionamento della propria abitazione in una Area Bianca e della relativa necessità di specifiche tempistiche di attivazione poiché la circostanza gli era già stata comunicata da Iliad attraverso la procedura on line di verifica obbligatoria della copertura tramite l'immissione dell'indirizzo a sistema, e, dall'altro, che la mancata attivazione del servizio lamentato in ricorso non fosse dovuta a negligenze od inadempimenti di Iliad o dei suoi partner tecnici, ma fosse esclusivamente dovuta al rifiuto del ricorrente ad effettuare gli interventi tecnici indispensabili ai fini di tale attivazione, interventi tecnici, a detta del gestore, rifiutati dall'utente in diverse occasioni (28/06/24, 09/07/24, 19/07/24 e 06/09/24). A comprova di quanto asserito, Iliad produce una visura estratta dal gestionale del proprio servizio clienti nel quale si dà atto del rifiuto degli interventi tecnici da parte dell'utente, ritenendo pertanto non dovuto alcun indennizzo in quanto la mancata attivazione sarebbe ascrivibile alla sola responsabilità dell'istante. Tanto precisato in punto di fatto, occorre precisare che le condizioni generali di contratto applicabili alla fattispecie in esame (attivazione di nuova linea fissa/fibra FTTH) prevedono, all'art. 3, che "Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, i Servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto (…), fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica (…). Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente (anche via e-mail) la risoluzione del Contratto.

Ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente.

L'Utente può procedere alle suddette attività di installazione anche in autonomia, fermo restando che Iliad non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente".

Quanto all'indennizzo per mancata attivazione del servizio, il Regolamento indennizzi dispone che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto (…) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Nella propria memoria difensiva, l'operatore

enuncia la presenza di impedimenti tecnici all'attivazione dell'utenza imputabili all'istante ma non fornisce apprezzabile prova di aver adempiuto ai propri oneri informativi, specificamente previsti dall'art. 4, comma 2 del Regolamento indennizzi, finalizzati a mettere l'utente in piena conoscenza degli ostacoli tecnici all'attivazione del servizio.

L'operatore, in sostanza, deduce unicamente quanto risultante dalla propria reportistica interna, e cioè la seguente indicazione: "cliente rifiuta l'intervento on-call".

Sul punto, questo Comitato aderisce al consolidato orientamento giurisprudenziale per il quale "qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente" (v. Corecom Emilia-Romagna, determinazione n. 8/2021).

L'operatore, infatti, per escludere la propria responsabilità, "è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle problematiche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione in contestazione dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto" (Corecom Friuli-Venezia Giulia, deliberazione n. 31/2021). Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., Sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche da Agcom, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'assolvimento della prestazione richiesta; qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve, per l'effetto, ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

A tal proposito, si ritiene che le indicazioni di "cliente rifiuta l'intervento on-call, essendo mere estrazioni della reportistica interna di Iliad e, perciò, sostanziandosi in atti di provenienza di parte, non consentano di considerare provata la circostanza (in presenza di specifica contestazione di parte istante) che a XXXXXX sia stata resa dall'operatore la specifica informativa richiesta dal Regolamento indennizzi in ordine alla sussistenza del problema tecnico impeditivo dell'attivazione del servizio, né tantomeno che l'utente abbia rifiutato – dopo essere stato informato – l'esecuzione dei lavori necessari.

In proposito, si ritiene applicabile al caso di specie il condiviso indirizzo interpretativo per cui la schermata che l'operatore estrae dal proprio gestionale "è un documento di provenienza unilaterale, che non prova alcuna manifestazione di volontà dell'utente" (AGCOM, deliberazione N. 138/19/CIR) e "che, in quanto tale (…) non prova la recezione del messaggio da parte dell'istante" (Corecom Umbria, deliberazione n. 16/2019), dal momento che "trattasi all'evidenza di documento prodotto dalla parte che intende avvalersene, cui dunque non può attribuirsi valenza probatoria in merito all'effettivo svolgimento dei fatti" (Corecom Lazio, determinazione n. GU14/276834/2020; sul punto, conformi inoltre Corecom Toscana, determinazione n. 20/2020; Corecom Toscana, determinazione n. 27/2022).

Va inoltre posta in adeguato rilievo la circostanza che, ai sensi dell'art. 3 delle condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva di addebitare all'utente gli eventuali costi aggiuntivi (legati agli ipotetici interventi tecnici necessari per l'installazione della linea), che "saranno preventivamente comunicati all'utente", al quale è comunque riconosciuta la possibilità di provvedere in autonomia. Anche su questo punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. Inoltre, deve ulteriormente rilevarsi che, conformemente a quanto previsto dalle medesime condizioni generali di contratto, nel caso di impossibilità o di eccessiva onerosità di realizzazione della linea o di svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione del servizio, l'operatore avrebbe potuto comunicare all'utente la risoluzione del contratto stipulato con l'utente.

Anche a tal riguardo, non vi è alcuna comprova, invece, né dell'avvenuta comunicazione all'utente di tale annullamento di tale richiesta né dell'avvenuta comunicazione di risoluzione del contratto da parte di Iliad. Devono pertanto ritenersi in favore dell'utente gli indennizzi previsti dall'art. 4 del Regolamento, nella misura di € 7,50/die per la mancata attivazione del servizio voce, e di € 7,50/die, aumentati di un terzo, per la mancata attivazione del servizio Fibra. Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il dies a quo nel giorno 26 luglio 2024 (data successiva allo spirare del termine previsto dalle condizioni generali di contratto per l'attivazione del servizio, della durata di 90 giorni, decorrenti dalla data di stipula del contratto, avvenuta il 26 aprile 2024); per quanto riguarda il dies ad quem lo stesso viene individuato nella data di recesso contrattuale esercitato dall'utente in data 19.11.2024, per un totale

complessivo di 117 giorni. Si ritiene pertanto che gli indennizzi debbano essere così quantificati: € 877,50= per la telefonia fissa (€ 7,50/die moltiplicati per 117 giorni), € 1.170,00= per il servizio Fibra (€ 7,50/die, aumentati di 1/3, moltiplicati per 117 giorni).

Quanto all'effettiva debenza in favore dell'utente, si ritiene, tuttavia, non possa prescindersi dall'adeguata valutazione del comportamento delle parti. Deve considerarsi, infatti, ai fini di quanto previsto in materia di fatto colposo del creditore dall'art. 1227 c.c., che ragioni di equità (il cui principio è statuito dalle Linee guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) indirizzano a valorizzare anche la condotta inerte di XXX XXXXX che, a fronte di un disservizio risalente nel tempo, ha formalizzato il recesso contrattuale soltanto in data 19.11.2024. Si condivide pertanto l'orientamento giurisprudenziale per il quale l'inerzia dell'istante deve essere considerata ai fini di una riduzione dell'indennizzo riconosciuto, al fine di evitare che, in concreto, l'utente non adeguatamente solerte possa giovarsi di tale condotta (v. deliberazione Corecom Toscana n. 21/2019, deliberazioni Corecom Veneto n. 9/2024 e n. 31/2024).

Conseguentemente, in via equitativa, gli indennizzi di cui all'art. 4 del Regolamento sono riconosciuti ognuno nella misura della metà (50%) di quanto astrattamente dovuto, di talché: - quanto alla telefonia fissa, Iliad dovrà corrispondere l'importo di 438,75=; - quanto al servizio Fibra, Iliad dovrà corrispondere € 585,00= per una somma complessiva pari a € 1.023,75.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui parte istante non ha prodotto agli atti alcuna segnalazione o reclamo.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si rileva che, alla luce delle argomentazioni svolte delle parti, debba considerarsi come acclarata la mancata attivazione del servizio richiesto da parte istante, di tal chè si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi rimborsata la fattura di attivazione del servizio, alla luce delle numerose pronunce di Agcom e dei Corecom sull'argomento, le quali hanno stabilito che le fatture emesse dall'operatore nonostante la mancata attivazione del servizio devono considerarsi illegittime e quindi non dovute (vd. Agcom, delibera 86/10/CIR e delibera 131/10/CIR, Corecom Calabria, delibera 5/11, Corecom lazio, delibera 62/12). Per quanto sopra precisato, Iliad dovrà, quindi, rimborsare la fattura n. 21001/FX/24/01594371 di € 39,99=.

In relazione alla richiesta sub iv) si ritiene che la stessa venga assorbita e di fatto superata dal fatto che, da un lato né l'utente né il gestore abbiano prodotto in atti eventuali fatture contenenti costi di recesso e dall'altro dal fatto che la stessa Iliad, nella propria memoria difensiva, nulla dichiari circa la presenza di fatture già emesse (e non saldate) o di prossima emissione.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub v), in applicazione dei criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28 agosto 2019 e in ragione dell'indennizzo determinato, si ritiene equo riconoscere l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.A., di talché l'operatore è tenuto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante:
   € 39,99=, a titolo di rimborso della fattura n. n. 21001/FX/24/01594371 del 26.04.2024;
   € 1.023.75=, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce e del servizio Fibra;
   € 100,00= a titolo di spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.